Tourisme Québec

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées
2012-2013

Novembre 2012

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action 2012-2013 a été confié au Secrétariat de Tourisme Québec.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par Tourisme Québec aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Carole Rocheleau
Tourisme Québec
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Télécopieur : 418 643-8499

carole.rocheleau@tourisme.gouv.qc.ca

Table des matières

Introduction 1

Engagements 3

Lieux 5

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées 5

Bilan des mesures prises au cours de l'année 2011-2012 7

Engagements 2012-2013 9

Annexe 1 – Références 13

Annexe 2 – Coordonnées 15

Sites Web 15

Introduction

Tourisme Québec a pour mission de « soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable. »

De cette mission, plusieurs mandats de Tourisme Québec rejoignent les orientations de la politique gouvernementale *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, visant la clientèle touristique dont les personnes handicapées. Il s'agit notamment du développement de l'offre, de la promotion touristique et des services à la clientèle touristique.

Dans l'adaptation de l'offre touristique, Tourisme Québec tient compte de la variété des besoins des clientèles, dont les personnes à capacité physique restreinte (appellation officielle de TQ) qui voyagent. Depuis plus de vingt-cinq ans, un partenariat fructueux a été établi avec l'organisme sans but lucratif, *Kéroul* dont la mission consiste à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Depuis 2006, le Québec est en mesure de se positionner comme destination accessible avec *La Route Accessible* développée par *Kéroul*. D'ailleurs, depuis sa mise en place, Tourisme Québec réalise annuellement des actions de commercialisation de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec pour attirer la clientèle à capacité physique restreinte à séjourner au Québec.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 a été élaboré selon les directives de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin de présenter les mesures spécifiques qu'entend réaliser Tourisme Québec en vue de contribuer à la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* et de respecter ses obligations en vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Engagements

Dans la réalisation de sa mission visant l'essor de l'industrie touristique, Tourisme Québec a institué depuis 25 ans maintenant un partenariat avec l'organisme *Kéroul*. À ce titre, *Kéroul* s'engage à évaluer les sites touristiques, conseiller et former l'industrie touristique afin de développer des produits et des services touristiques plus accessibles à cette clientèle. Tourisme Québec apporte annuellement à l'organisme non seulement une contribution financière, mais également son soutien, de diverses manières, pour l'avancement de ses travaux visant le développement de l'offre, la promotion du Québec accessible et les services d'accueil, d'information et de réservation à la clientèle touristique à capacité physique restreinte.

Tourisme Québec soutient également cette clientèle dans la planification de leur séjour au Québec en offrant des services d'accueil, d'information et de réservation touristiques par l'entremise des services téléphoniques, des centres Infotouriste localisés aux principales portes d'entrée du Québec et de son site Internet promotionnel www.bonjourquebec.com.

Sous la rubrique *Tourisme et handicaps* du site Internet promotionnel, Tourisme Québec rend disponible un moteur de recherche pour repérer plus facilement les sites adaptés à cette clientèle (hébergement, attraits, activités), dont l'accessibilité a été évaluée par *Kéroul*.

La Route Accessible est également présentée, il s'agit de plus de 200 sites touristiques adaptés et répartis dans 13 régions du Québec. Conçue par *Kéroul*, ***La Route Accessible***, c'est :

- un guide touristique conçu par *Kéroul* pour promouvoir le tourisme accessible auprès des clientèles à capacité physique restreinte;
- quatorze régions touristiques du Québec où des services adaptés aux personnes à capacité restreinte sont offerts. Ces régions sont : Abitibi-Témiscamingue, Cantons-de-l'Est, Centre-du-Québec, Charlevoix, Chaudière-Appalaches, Laurentides, Laval, Manicouagan, Mauricie, Montérégie, Montréal, l'Outaouais, Québec et le Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- plus de 200 établissements culturels et touristiques qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles : hôtels, parcs d'attractions, sites patrimoniaux, musées, bureaux d'information touristique, jardins et parcs.
- plus de 1 400 personnes certifiées *Service Complice de Kéroul*, pour un accueil chaleureux;
- un site Internet pour planifier des activités (escales, visites, spectacles, etc.).

De plus, Tourisme Québec réalise au besoin, en collaboration avec *Kéroul*, des activités de sensibilisation et de formation auprès de son personnel. Tourisme Québec facilite également l'accès à ses immeubles et l'intégration au travail des employés ayant déclaré un handicap.

Lieux

Tourisme Québec compte pas moins de 252 employés et exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal, en plus d'opérer sept centres Infotouriste situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe 2.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci, selon l'OPHQ. Cela consiste à déceler les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation.

Dans sa démarche visant à établir les mesures à prendre pour l'année 2012-2013[1], Tourisme Québec a déterminé *certains obstacles* à partir de la réalisation de ses principales activités qui sont regroupées en trois catégories :

1. Activités liées à la mission générale dont l'obstacle est :
   - la difficulté d'accès à certains programmes, services et documents produits par Tourisme Québec.
2. Activités liées à la population et aux relations avec les partenaires dont les obstacles sont :
   - la difficulté d'accès physique de certains établissements touristiques et lieux publics;
   - la difficulté d'accès à l'information et à certains documents.
3. Activités liées à la gestion de l'organisme dont l'obstacle est :
   - la difficulté d'accès à l'information et à certains services.

Lorsque la situation s'y prête, les mesures réalisées antérieurement sont reconduites. Les mesures font l'objet d'un suivi auprès des responsables en cours d'année. Par ailleurs, aucune plainte n'a été formulée au cours de la dernière année relativement à l'accès aux documents, aux édifices et aux services offerts.

---

1. Ces engagements sont présentés aux pages 6, 7 et 8 du présent document.

Bilan des mesures prises au cours de l'année 2011-2012

Les orientations de la politique gouvernementale À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité rejoignent les activités de Tourisme Québec concernant la clientèle touristique à capacité physique restreinte. Il s'agit du développement de l'offre, de la promotion touristique et des services d'information et de réservation touristique à la clientèle touristique.

En 2011-2012, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été actualisé afin de parfaire l'offre de produits et de services touristiques en fonction de cette clientèle. À ce sujet, Tourisme Québec s'est engagé à réaliser des activités liées à sa mission générale, à ses services à la population et à ses relations avec ses partenaires ainsi qu'à sa gestion.

Ainsi, il a maintenu et bonifié son soutien financier à *Kéroul*, ce qui a permis à l'organisme de poursuivre le développement de La Route Accessible, d'évaluer l'accessibilité des établissements d'hébergement touristique de la région de Montréal, principale porte d'entrée de la clientèle internationale, de réaliser des activités de démarchage et de développement en vue d'un Sommet mondial 2014 – Destinations pour tous, prévu à Montréal et d'assurer la présence de *Kéroul* à la remise du Prix Ulysse de l'Organisation mondiale du Tourisme au Portugal.

Tourisme Québec a tenu une activité de formation de son personnel sur les besoins et comportements des personnes à capacité physique restreinte en matière de voyage, sur l'approvisionnement accessible et sur les normes de conception sans obstacle du Code de construction du Québec. Il a également renseigné son personnel sur le service téléphonique offert aux personnes malentendantes ou ayant une difficulté de langage et sur le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Un aide-mémoire a été produit sur l'intégration des personnes à mobilité restreinte dans la tenue d'événements et de réunions.

Enfin, à l'occasion de la refonte de sa Déclaration de services aux citoyens adoptée en mars 2012, Tourisme Québec s'est engagé à « offrir aux personnes à mobilité physique restreinte des informations sur les établissements d'hébergement et de sites touristiques accessibles. »

Engagements 2012-2013

1. ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION **Obstacle à surmonter est :** **La difficulté d'accès limité à certains programmes, services et documents produits par TQ**		
Objectifs	**Mesures**	**Indicateurs de résultats**
1. Accompagner et soutenir Kéroul.	1.1 Conclusion d'une nouvelle entente 2012-2015 avec Kéroul pour la réalisation de différents projets (activités de développement, de services-conseils, d'évaluation, de formation et de promotion du Québec comme destination accessible).	· Total de l'aide financière accordée.
2. Inciter davantage les personnes à mobilité restreinte à voyager.	2.1 Contribuer à la promotion de La Route Accessible sur les marchés hors Québec.	· Actions de promotion réalisées.
	2.2 Augmenter la banque de photos promotionnelles de Tourisme Québec montrant des personnes à mobilité restreinte.	· Nombre d'ajouts dans la banque de photos promotionnelles de Tourisme Québec.
	2.3 Inclure des images de personnes à mobilité restreinte dans les activités de relations de presse internationale.	· Nombre d'activités de relation de presse.
	2.4 Augmenter le nombre d'images de personnes à mobilité réduite dans les campagnes et outils promotionnels de Tourisme Québec.	· Nombre d'ajouts d'images dans les actions promotionnelles de Tourisme Québec.
	2.5 Mettre à jour la section du site Web promotionnel *Tourisme et handicap*.	· Nombre de photos représentant des personnes à mobilité réduite.
3. Accroître la visibilité des personnes à capacité physique restreinte dans les différentes campagnes et actions promotionnelles de l'organisation.	3.1 Augmenter l'achat de mots-clés sur les moteurs de recherches dirigeant les internautes vers la section du site Web promotionnel Tourisme et handicap.	· Nombre d'articles publiés à la suite des relations de presse internationales. · Nombre de mise à jour. · Nombre de mots-clés achetés.
4. Participer à la promotion de La Route Accessible.	4.1 Inciter les ATR, notamment par l'entremise du mécanisme de concertation des Comités de marchés, à participer à la promotion de La Route Accessible sur le marché québécois.	· Nombre d'actions menées pour sensibiliser les ATR lors des rencontres des Comités de marchés.
	4.2 Poursuivre la distribution de la brochure La Route Accessible aux clients des CIT et du centre d'appels.	· Nombre de brochures distribuées.
5. Favoriser l'accès aux documents et aux services de Tourisme Québec offerts aux personnes handicapées.	5.1 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services de Tourisme Québec offerts aux personnes handicapées.	· Nombre de plaintes reçues.
	5.2 Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services de Tourisme Québec, lorsque les ressources le permettent.	· Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès en provenance d'une personne handicapée.

2. ACTIVITÉS LIÉES AUX SERVICES À LA POPULATION ET AUX RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Obstacles à surmonter est :

A. La difficulté d'accès physique de certains établissements touristiques et lieux publics

Objectifs/Population	Mesures	Indicateurs de résultats
6. Offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques sur les sites touristiques accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.	6.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de Kéroul. 6.2 Répondre aux demandes d'information provenant de cette clientèle.	· Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles.
7. Prévoir les besoins des personnes à mobilité réduite lors de l'organisation d'une réunion ou d'un événement par l'organisation.	7.1 Adopter et diffuser un aide-mémoire destiné au personnel sur les éléments à considérer pour l'accueil des personnes handicapées lors de l'organisation d'un événement ou d'une réunion.	· Date de la diffusion de l'aide-mémoire.
8. Assurer l'accessibilité des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART) pour les personnes à mobilité restreinte par la Politique sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	8.1 Maintenir les critères d'accessibilité des LART dans la Politique sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	· Nombre d'avis émis et délai de conformité à suivre
9. Évaluer et améliorer l'accessibilité des sites touristiques situés le long des routes et des circuits touristiques signalisés.	9.1 Évaluer la possibilité de mettre en place une mesure d'aide financière pour soutenir les travaux visant l'amélioration de l'accessibilité de ces sites touristiques.	· Recommandation sur une mesure d'aide financière.
Objectifs/ Partenaires touristiques		
10. Sensibiliser les promoteurs de projets touristiques, de festivals et d'événements qui déposent une demande d'aide financière au ministère, à l'accessibilité de leurs lieux publics.	10.1 Réaliser des actions de communications auprès de l'industrie touristique (articles dans le Totalement Tourisme) sur les nouvelles concernant Kéroul.	· Nombre d'activités de communication réalisées.

11. Sensibiliser l'industrie à l'importance d'augmenter le nombre de lieux touristiques accessibles aux personnes handicapées (notamment les établissements d'hébergement).	11.1 Inciter les promoteurs à respecter les normes minimales requises lors de nouvelles constructions ou à considérer ces améliorations lors de travaux de rénovation.	· Nombre d'actions de sensibilisation.
B. La difficulté d'accès physique de certains établissements touristiques et lieux publics		
12. Maintenir à jour l'information contenue dans le site Web promotionnel www.bonjourquebec.com sur les services touristiques disponibles aux personnes à mobilité restreinte.	12.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques disponibles aux personnes à mobilité restreinte.	· Nombre de mises à jour effectuées.
13. Site Web institutionnel et autres actions de communications.	13.1 Concevoir et mettre en ligne une section du site Internet institutionnel concernant l'accessibilité des sites touristiques aux personnes à capacité physique restreinte.	· Date de la mise en ligne.
14. Offrir une documentation spécialisée aux touristes à capacité physique restreinte.	14.1 Distribuer la brochure sur La Route Accessible.	· Nombre de brochures distribuées.

3. ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION DE L'ORGANISATION Obstacle à surmonter est : La difficulté d'accès à l'information et à certains services		
Objectifs	**Mesures**	**Indicateurs de résultats**
1. Développer, chez le personnel, une meilleure compréhension des problématiques des personnes handicapées quant à la pratique du tourisme et des interventions possibles pour développer une offre touristique accessible aux personnes à capacité physique restreinte.	1.1 Élaborer et mettre en œuvre des actions de sensibilisation interne.	· Nombre d'activités tenues. · Nombre d'employés rejoints par les actions de sensibilisation.
2. Faciliter l'intégration des employés de Tourisme Québec qui ont déclaré un handicap.	2.1 Présenter en priorité aux gestionnaires, les candidatures des personnes handicapées qualifiées et inscrites sur une liste de déclaration d'aptitudes.	· En continu.
3. Entamer une réflexion sur la possibilité d'inclure la question de l'accessibilité, lorsque cela est possible, dans les procédés relatifs aux acquisitions des biens et services ainsi qu'à la location de biens.	3.1 Recommandations des mesures en matière d'approvisionnement accessible	· Dépôt des recommandations en matière d'acquisition accessibles.

Annexe 1 – Références

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1)

Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec : www.ophq.gouv.qc.ca

Site Internet institutionnel de Tourisme Québec : www.tourisme.gouv.qc.ca

Site Web promotionnel de Tourisme Québec : www.bonjourquebec.com

Site Internet de la Régie du bâtiment : www.rbq.gouv.qc.ca

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) : www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/programmes_mesures/Depliant-PDEIPH_FR_Web.pdf

Annexe 2 – Coordonnées

Tourisme Québec

Québec
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400 Québec (Québec) G1R 2B5

Montréal
1255, rue Peel, bureau 400, Montréal (Québec) H3B 4V4

Centres Infotouriste ouverts à l'année

Québec
12, rue Sainte-Anne, Québec (Québec) G1R 3X2

Montréal
1255, rue Peel, bureau 100, Montréal (Québec) H3B 4V4

Rivière-Beaudette
100, Autoroute 20, local 150, Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0

Rigaud
420, chemin de la Mairie, local 150, Rigaud (Québec) J0P 1P0

Centres Infotouriste ouverts l'été

Lacolle
Autoroute 15 Nord, Saint-Bernard-de-Lacolle (Québec) J0J 1V0

Standstead
Halte routière, Autoroute 55 Nord, Stanstead (Québec) J0B 3E0

Dégelis
1373, route 185 Sud, Dégelis (Québec) G5T 1P5

Sites Web

Site Web institutionnel : www.tourisme.gouv.qc.ca / Site Web promotionnel : www.bonjourquebec.com